

Image de l’Entreprise et Communication Téléphonique

Lien : https://innov-maroc.com/formation/image-de-lentreprise-et-communication-telephonique

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
DP185

CATÉGORIE
Communication Téléphonique

INNOV MAROC

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Renforcer son aisance et la qualité de ses communications téléphoniques
- S'adapter vite et bien à ses interlocuteurs, même les plus difficiles
- Savoir valoriser et incarner l'image de marque de l'entreprise

POUR QUI ?

- Toute personne souhaitant progresser dans la qualité et l'efficacité d'un entretien téléphonique



Programme détaillé

1 / Acquérir les Bons Réflexes Téléphoniques

- Projeter une image positive au téléphone : l'état d'esprit idéal
- Savoir se présenter et donner une image valorisante de soi et de l'entreprise
- Aborder sans stress la communication téléphonique
- Donner une image chaleureuse
- Valoriser son esprit qualité de service au téléphone
- Auto-diagnostic : de l'image que l'on transmet à son interlocuteur au téléphone
- Travailler sa communication : la voix, l'élocution, la formulation des messages
- Utiliser sa voix comme un outil : trouver le ton et les mots justes, soyez
- Choisir les tournures de phrases et des temps adaptés
- Valoriser sa présentation par le vocabulaire et la formulation

2 / Maîtriser Toutes les Etapes de l'Entretien

- Structurer son entretien téléphonique
- De la prise de contact à la conclusion : les 7 étapes de l'entretien
- Les techniques de communication à mobiliser : l'écoute, la reformulation
- Le questionnement, l'argumentation, la négociation
- S'adapter vite et bien à son interlocuteur
- Identifier le profil de son interlocuteur
- Rassurer et valoriser son interlocuteur
- Identifier le besoin et y répondre de manière pertinente
- Apporter sa valeur ajoutée : conclure de façon personnalisée

INNOV MAROC

3 / Se Sortir Habilement de Situations Difficiles

- Trouvez les mots justes face à des situations difficiles
- Calmer un interlocuteur mécontent ou agressif
- Savoir recentrer avec diplomatie
- Canaliser son énergie et ses émotions (mental, respiration, relaxation)
- Déjouer les manœuvres d'intimidation (technique du disque rayé)
- Etude des cas : canaliser un interlocuteur bavard ou insistant, calmer un interlocuteur agressif
- Acquérir les réflexes essentiels pour traiter les réclamations
- Prendre en charge son interlocuteur : comprendre pour traiter la réclamation
- Développer l'écoute active, poser les bases d'un échange constructif
- Mener l'entretien : être proactif en termes de propositions
- S'affirmer avec diplomatie
- Conclure positivement un entretien avec un client difficile

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

INNOV MAROC

Prochaines dates programmées

10 au 11 Déc. 2026	Distanciel
19 au 20 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
18 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
18 au 19 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
15 au 16 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@innov-maroc.com
Web : https//www.innov-maroc.com

INNOV MAROC — Tous droits réservés

INNOV MAROC